

## **ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ В ВУЗЕ НА ОСНОВЕ МОНИТОРИНГА ПРОЦЕССА ОБУЧЕНИЯ**

**Трегубова Е.С., Петрова Н.А.**

*ГОУВПО Санкт-Петербургская государственная медицинская  
академия им. И.И.Мечникова, Российская Федерация*

Концепция построения системы управления качеством в вузе предполагает реализацию процессного подхода, согласно которому деятельность вуза должна быть описана в виде ряда взаимосвязанных процессов, управляя которыми возможно постоянное совершенствование деятельности по подготовке специалиста, соответствующих запросам общества и государства. В деятельности любого вуза выделяются процессы, которые делятся на основные и вспомогательные. По сложившейся практике вузы являются производителями образовательных услуг, консультационных услуг, научно-технической и учебно-методической продукции, интегрированной продукции на базе научной продукции и образовательных услуг. Медицинские вузы, кроме того, оказывают и различные медицинские услуги. Основным процессом для медицинских вузов является процесс обучения, который регулируется на разных уровнях управления, но основное воплощение имеет на кафедрах.

Улучшение качества образования в вузе – это совершенствование всех процессов и подпроцессов. Сделать прозрачными как сами процессы, так и решения, принимаемые для их совершенствования, позволяет разработанная в нашем вузе система мониторинга – система сбора, обработки, хранения и распространения информации об образовательной среде (процессах) или отдельных ее элементах, ориентированная на информационное обеспечение управления, которая позволяет судить о состоянии объекта в любой момент времени и может обеспечить прогноз его развития.

Мониторинг процесса обучения осуществляется в Санкт-Петербургской государственной медицинской академии им. И.И.Мечникова (СПбГМА) с 2005г. в виде самооценки кафедрами качества процесса обучения по своей дисциплине (курсу), а также при проверке

экспертами учебных подразделений. Мониторинг проводится на основании «Положения о мониторинге в Санкт-Петербургской государственной медицинской академии им. И.И.Мечникова», в котором определены цели мониторинга, принципы проведения мониторинга, объекты и этапы мониторинга. Ежегодно приказом ректора утверждаются сроки и порядок проведения мониторинга, ответственные и характер ответственности.

Методология мониторинга описана в Методических рекомендациях «Порядок планирования и организации мониторинга процесса обучения в учебном подразделении медицинского вуза» и «Порядок анализа и обобщения результатов мониторинга процесса обучения в учебном подразделении медицинского вуза с применением методов статистического контроля качества» (Утв. Координационным советом МЗ И СР, 2008 г.).

Для оценки качества процесса обучения на кафедрах нами выделено четыре основных периода образовательного процесса, состоящие из 13 этапов. В рамках каждого этапа выделены конкретные виды деятельности, каждый из которых включает конкретные критерии (общее количество 135) и имеет количественную характеристику, разработанную методом Дельфи.

Периоды и этапы образовательного процесса

1. Период оценочно-аналитический
  - 1.1. Этап анализа обучаемого контингента
  - 1.2. Этап оценки учебных программ
  - 1.3. Этап оценки компетентности профессорско-преподавательского состава
  - 1.4. Этап оценки образовательной среды
2. Период конструктивно-прогностический
  - 2.1. Этап конструирования учебно-методического комплекса
  - 2.2. Этап конструирования образовательной среды
  - 2.3. Этап конструирования организационных условий
3. Период деятельностно-организационный (обучающий)
  - 3.1. Этап предъявления теоретической информации (лекции)
  - 3.2. Этап самостоятельной отработки знаний и умений
  - 3.3. Этап отработки знаний и умений на практическом занятии (семинар, лабораторная работа, собственно практическое занятие)
  - 3.4. Этап контроля по курсу (дисциплине)
4. Период диагностико-коррекционный
  - 4.1. Этап анализа результатов
  - 4.2. Этап корректировки процесса обучения

Инновационным подходом разработанной системы мониторинга является сочетание качественного описания состояния различных этапов процесса обучения и количественного, что позволяет использо-

вать статистические методы и инструменты качества для оценивания полученных результатов. Преимущество этого подхода в том, что результаты могут быть документированы и прослежены во времени по мере достижения целей улучшения деятельности.

Результативность и эффективность процесса обучения оценивается при внутренних и внешних проверках по разработанным шкалам. Результаты интеграции данных представляются в виде столбиковых и векторных диаграмм, что позволяет в наглядном виде выявлять слабые места вуза по конкретным сферам деятельности и указывать на кафедры-лидеры по каждому из четырех периодов процесса обучения.

Для оценки состояния вуза как системы проводится нормирование результатов самооценки кафедр с применением методики Z-преобразования. Суть этой процедуры сводится к тому, что определяется среднее значение результатов самооценки для подразделений включенных в анализ, а затем определяется степень средне- квадратичного отклонения показателя каждого подразделения от среднего значения. Отклонение может быть со знаком (+), т.е. лучше, чем в среднем, и со знаком (-), т.е. хуже, чем в среднем. Полученные данные, позволяют определить, является ли вуз стабильной или нестабильной системой. Стабильность состояния системы не означает, что в ней все в порядке (так, например, существует представление о предприятиях и организациях стабильно оказывающих некачественные услуги), а только то, что на протекающие в ней процессы воздействуют преимущественно системные (общие для всех) факторы. В нестабильных системах на процессы воздействуют преимущественно особые (случайные) факторы. Понимание того, в каком состоянии находится система важно для определения объекта воздействия управленческих решений. В стабильной системы решения должны быть направлены на всю системы в целом, а в нестабильной – на отдельные причины (например, конкретного преподавателя, кафедру и т.п.). Таким образом, результаты мониторинга, сочетающего качественное и количественное описания состояния различных этапов процесса обучения позволяют определить «точки» приложения управленческих решений и их очередность.

Кроме нормирования, в процессе анализа результатов нами используются два из семи методов статистического управления качеством процессов – диаграмма Исикавы и анализ Парето.

Причинно-следственная диаграмма Исикавы – инструмент, позволяющий выявить перечень существенных факторов (причин), влияющих на конечный результат (следствие). С ее применением наглядно демонстрируются взаимоотношения между показателем качества (результатом, проблемой) и воздействующими на него факторами.

Основной смысл анализа (диаграммы) Парето наглядно представляет правило «80 – 20», согласно которому 80% проблем являются результатом 20% причин. Правильно составленная диаграмма Парето позволяет определить причину проблемы, устранение которой в наибольшей степени улучшает качество. По результатам анализа выделяются этапы, которые определяют ненадлежащее качество образовательного процесса на кафедре, и определяется их количественный вклад в общее ненадлежащее качество (принятое за 100 %), что позволит руководству кафедры сосредоточить свое внимание на основных проблемах, разработав конкретные мероприятия корректирующих и предупреждающих действий. Для планирования деятельности по улучшению качества в планы работы кафедр введен раздел «Качество и инновации», позволяющий систематизировать работу.

Результаты мониторинга качества процесса обучения регулярно докладываются на Ученом совете академии, на ученых и методических советах факультетов и размещаются на сайте Центра качества академии. Анализ принятых мер показал их эффективность: в 2008 году средний показатель качества по академии улучшился на 215 баллов по сравнению с 2005 годом (537 и 782 балла соответственно).